

LAATUKÄSIKIRJA LASTENSUOJELUYKSIKKÖÖN

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalipedagogisen varhais- ja
nuorisokasvatuksen ja perhetyön polku
Opinnäytetyöraportti
Kevät 2020
Netta Veijalainen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Veijalainen, Netta	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika Kevät 2020
	Sivumäärä 26 sivua + 21 liitesivua	
Työn nimi Laatukäsikirja Laatukäsikirja lastensuojeluyksikköön		
Tutkinto Sosionomi (AMK), Sosiaalipedagoginen varhais- ja nuorisokasvatus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Laatuajattelua on tuotu sosiaalialalle 1990-luvusta lähtien. Laatutyöskentelyn tavoitteena on toiminnan vastaaminen asiakkaan tarpeisiin. Laatukäsikirja on yksi laatutyöskentelyn väline, jossa toiminnan tavoitteet, toteutus, arviointi ja kehittäminen tulevat esille. Laatukäsikirja ei ole toimintayksikölle pakollinen dokumentti, mutta se on yksi vaihtoehto kuvata toimintayksikön laatutyöskentelyä.</p> <p>Toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä yksityisen lastensuojeluyksikön kanssa. Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää lastensuojeluyksikön laatutyöskentelyä ja asiakastyytyväisyyden arviointia. Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden tavoitteena oli luoda yksityiselle lastensuojeluyksikölle sen tarpeita vastaava laatukäsikirja sekä asiakaspalautelomake sijoitettujen lasten vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille.</p> <p>Laatukäsikirjan tarkoitus on toimia yksikön laatutyön välineenä sekä dokumenttina kuntien kilpailutuksessa. Laatukäsikirjassa laatu tulee näkyväksi toimintakuvauksen rinnalla kulkevien lähdetiedon ja lakien kautta. Opinnäytetyöraportissa käsitellään kirjallisuuden kautta laadun ja laatukäsikirjan merkitystä sosiaalialan näkökulmasta.</p>		
Asiasanat Laatu, sosiaaliala, laatukäsikirja, lastensuojelu		

Abstract

Author(s) Veijalainen, Netta	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 26 pages + 21 pages of appendices	
Title of publication The quality manual The quality manual for the child caring institution		
Name of Degree Bachelor of Social Services, Social Pedagogy for Early Childhood and Youth Education		
<p>Abstract</p> <p>Quality thinking in the social sector is quite new in Finland. It started in the 1990s. The purpose of the quality thinking is to develop customer-oriented work. The quality manual is a tool for a quality work. It includes the objectives of the action, the working methods, the assessment methods and the development methods. A quality manual is not mandatory document for the company.</p> <p>The purpose of the thesis was to creation a quality manual for the private child caring institution. Objective of the quality manual is to be the substantial quality tool for the child caring institution. The quality manual is a part of the quality system and make methods of work from quality perspective. The thesis is a functional thesis which include the quality manual and the thesis report. The thesis report contains the theoretical information from different sources. The top-topics are the quality of Social Services, child care and a quality manual.</p>		
Keywords Quality, Social Service, child care, quality manual		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LAATU.....	2
2.1	Laadun määritelmä	2
2.2	Asiakas laadun määrittelijänä	2
2.3	Laatukäsikirja lastensuojeluyksikössä	3
3	LAATU SOSIAALIALALLA	4
3.1	Laatutekijät sosiaaalialalla	4
3.2	Laadunvalvonta lastensuojeluyksikössä.....	5
3.3	Sosiaali- ja terveysministeriön (2019) lastensuojelun laatusuosituksen sijaishuollon laatukriteerit ja työn eettisyys	6
3.4	Asiakaslähtöisyys sosiaaalialalla	8
4	JOHTAMINEN LAADUN NÄKÖKULMASTA.....	10
4.1	Esimiehen tehtävät	10
4.2	Työhyvinvointi	10
5	OPINNÄYTETYÖN SUUNNITELMA.....	11
5.1	Tausta ja toimeksianto	11
5.2	Tavoite ja tarkoitus.....	11
5.3	Laatukäsikirjan rajaukset	11
6	LAATUKÄSIKIRJAN TOTEUTUS	13
6.1	Laatukäsikirjan sisältörajaukset ja ulkoasu.....	13
6.1.1	Tekninen laatu	13
6.1.2	Toiminnallinen laatu	15
6.1.3	Taloudellinen laatu.....	19
6.2	Laatukäsikirjan arviointisuunnitelma	19
7	ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN TOTEUTUS.....	20
8	YHTEENVETO	21
	LÄHTEET	25
	LIITTEET	27

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on laatia laatukäsikirja yksityiseen lastensuojeluyksikköön. Kyseinen lastensuojeluyksikkö haluaa pysyä opinnäytetyössä nimettömänä, eikä itse laatukäsikirjaa ole lupa julkaista. Laatukäsikirjan tuottaminen on tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotos. Aiheena laatukäsikirja on työelämälähtöinen, sillä se kyseisestä lastensuojeluyksiköstä vielä puuttui. Työelämälähtöisyyden lisäksi aihe kiinnosti itseäni myös ammatillisen kehityksen näkökulmasta. Toimeksiantaja on laatukäsikirjan työstämisprosessissa aktiivisesti mukana, jotta laatukäsikirja vastaa sen tarpeisiin mahdollisimman kattavasti.

Laatuajattelu on sosiaalialalla vielä melko uutta, sillä sitä on alettu kehittämään Suomessa vasta vuonna 1993, minkä tuloksena vuonna 1995 julkaistiin ensimmäinen julkaisu sosiaalialan laadun kehittämisestä. Tällöin laatu määriteltiin niin, että se on palvelun vastaa- mista asiakkaan tarpeisiin. Laatutyöskentelyn tueksi tulivat dokumentoinnin ja arvioinnin käytännöt, jotka olivat vielä tuohon aikaan vieraita sosiaalialalla. (Norlamo-Saramäki 2009, 129-130.)

Sosiaalialan palvelun laadun arviointi perustuu asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen, joka muodostuu hänen odotuksistaan ja toiveistaan palvelua kohtaan. Tästä syystä sosiaalialan palvelua on haastava arvioida, kun palvelu tapahtuu ihmiseltä toiselle ilman konkreettista tuotetta. Sosiaalialan laatua mitataankin tästä syystä paljon asiakastyytyväisyyden ja asiakasosallisuuden näkökulmasta. Lastensuojeluyksikössä palvelun asiakaskunta jakautuu kahteen: sijoittavaan kuntaan, eli palvelun ostajaan, ja lastensuojelun asiakas- perheeseen eli palvelun saajaan. (Rintamäki 2017, 4.)

Lastensuojeluyksikön toimintaa ja sen laatua ohjaavat vahvasti seuraavat lait: Lastensuojelulaki 417/2007, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 sekä Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. Laadun tarkasteluun voi lisäksi käyttää Sosiaali- ja terveysministeriön (2019) julkaisemaa Lastensuojelun laatusuositusta, jota tässä opinnäytetyössä avataan sijaishuollon laatukriteerien ja työn eettisyyden osalta.

2 LAATU

2.1 Laadun määritelmä

Laatua voidaan tarkastella tuottavan yrityksen, asiakkaan ja yhteiskunnan näkökulmasta. Laadulla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun vastaavuutta asiakkaan tarpeeseen. Tuotteen laatua voidaan arvioida niin asiakaskokemuksen kuin myös tuotteen ominaisuuksien perusteella. Palvelun laatua arvioidessa asiakaskeskeisestä näkökulmasta hyödynnetään subjektiivista asiakaskokemusta. Asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen vaikuttavat vahvasti hänen odotuksensa tuotetta tai palvelua kohtaan. Odotukset muodostuvat yrityksen mainonnan, arvosteluiden ja asiakkaan henkilökohtaisen tarpeen perusteella. Yrityksen näkökulmasta laadussa tavoitellaan asiakastyytyväisyyden lisäksi yrityksen tuottavuutta ja kilpailukykyisyyttä, jota edistetään johtamisen keinoin sekä jatkuvalla toiminnan kehittämällä ja laatutyöllä. (Grönroos 2009, 98-105.)

2.2 Asiakas laadun määrittelijänä

Asiakastyytyväisyys on yksi laatutyöskentelyn tavoitteista, jota voidaan mitata asiakaspalautteen perusteella. Asiakaspalautteen keräämisessä voidaan käyttää useita eri menetelmiä samanaikaisesti. Spontaanin suullisen palautteen lisäksi palveluntuottajan olisi hyvä kerätä palautetta myös aktiivisemmin eri muotoisten asiakastyytyväisyyskyselyiden kautta, sillä kirjallisen muodon vuoksi ne ovat helpommin tilastoitavissa. (Linteri 2014, 27.)

Asiakastyytyväisyyden laadukasta huomiointia varten yrityksellä tulee olla luotuna asiakaspalautejärjestelmä, joka on myös osa laatujärjestelmää. Palautteen keruuta varten ei ole olemassa sitä velvoittavaa säädöstä, vaan toimintayksikkö on itse vastuussa sen suunnittelusta ja toteuttamisesta. Asiakaspalautejärjestelmä tarkoittaa suunnitelmallista palautteen keruuta, jota varten yritys on laatinut ohjeistuksen ja työvälineet. Palautteen keruuta varten ei ole olemassa sitä velvoittavaa säädöstä, vaan toimintayksikkö on itse vastuussa sen suunnittelusta ja toteuttamisesta. Asiakaspalautteista selviää, kuinka toiminta on vastannut asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin. Asiakaspalautteiden avulla toiminnan kehittäminen pysyy ajankohtaisen asiakaskunnan mukaisena. Asiakastyytyväisyyskyselyiden mukainen toiminnan kehittäminen on tärkeää yrityksen hyödyn lisäksi myös asiakkaalle, kun hän on aidosti päässyt vaikuttamaan. Vaikuttamisen kokemus lisää asiakkaan osallisuuden kokemusta, luottamusta ja positiivista kuvaa palveluntarjoajaa kohtaan. (Rintamäki 2017, 37.)

2.3 Laatukäsikirja lastensuojeluyksikössä

Laatukäsikirja on osa yrityksen laatujärjestelmää. Laatukäsikirja ei ole yritykselle pakollinen dokumentti, mutta se on yksi monista vaihtoehdoista kirjata toimintayksikön periaatteet, arvot, prosessikuvaukset, johdon tehtävät ja laadunhallinnalliset toimenpiteet. Se toimii työyhteisön laatutyön välineenä sekä dokumenttina asiakkaiden kilpailutuksessa. Laatukäsikirja on tarpeellinen dokumentti, kun kunnat kilpailuttavat eri lastensuojeluyksiköitä ja varmistavat toiminnan laadullisuutta. Laatukriteerien täyttämisen lisäksi sosiaalialan yrittäjä voi erottua kilpailutuksessa myös muilla tavoilla, kuten korostamalla yksikössään joitakin hyvinvointia lisääviä teemoja. (Laatukäsikirja 2019.)

Laatukäsikirjalle ei ole olemassa yhtä mallia, vaan jokainen toimintayksikkö voi tehdä siitä omia tarpeitaan vastaavan niin sisällön kuin ulkonäön kannalta. Laatukäsikirjan muotoilussa on hyvä huomioida kielen selkeys ja looginen etenemisjärjestys. Laatukäsikirjasta on hyvä olla olemassa niin konkreettinen kuin sähköinen muoto, jotta se on helposti saatavissa, lähetettävissä ja päivitettävissä. (Laatukäsikirja 2019.)

Laatukäsikirjassa avataan toimintayksikön laatujärjestelmää. Se tukee henkilökunnan käsitystä käytännöntyön laatuajattelusta ja lisää sitoutumista laatutyön säännölliseen toteuttamiseen ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Asiakkaan näkökulmasta laatukäsikirjan tarkoitus on lisätä toiminnan läpinäkyvyyttä sekä avata laadulliseen työskentelyyn johtavia käytäntöjä. Kattavan laatukäsikirjan perustana toimii toimintayksikön valmiit suunnitelmat ja käytännöt, jotka avataan riittävän kattavasti ja lukijaystävällisesti laatukäsikirjassa. (Hovi-Ukkonen 2011, 20.)

3 LAATU SOSIAALIALALLA

Sosiaalipalvelujen ostajana toimii palvelua tilaava kunta ja itse palveluita käyttävät kuntalaiset. Asiakaskunta jakautuu siis kahteen osaan, joiden näkemys laadusta voi poiketa paljonkin toisistaan. Asiakkaana kunta on hyvin tietoinen siitä, mitkä vaatimukset se on palvelun laadulle määritellyt. Kuntalainen yksityisenä ihmisenä näkee todennäköisesti laadun huomattavasti pienemmässä mittakaavassa lähinnä oman perheensä hyvinvoinnin kautta eikä ole välttämättä edes tietoinen virallisista laatumääritelmistä, ellei ole niitä erikseen tutkinut. (Rintamäki 2017, 4.) Sosiaalialan tuote on työtä ihmiseltä toiselle, jonka arviointi tapahtuu palvelun saajan subjektiivisen kokemuksen ja laajemmin sosiaalihuollon tuloksellisuuden kautta. Tiivistettynä laatu sosiaalialalla tarkoittaa sitä, että asiakas saa hyvää tarpeenmukaista palvelua silloin, kun sitä tarvitsee, ja se vastaa tämän odotuksia (THL Laatu 2019).

Yksityisten sosiaalipalveluiden laadun vähimmäiskriteerit ovat määritelty laissa. Esimerkiksi seuraavat lait ohjaavat vahvasti laadullista työskentelyä yksityisessä lastensuojeluyksikössä: Lastensuojelulaki (417/2007), Suomen perustuslaki (731/1999), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011). Laki yksityisistä sosiaalipalveluista on edellä mainituista laeista laatukeskeisin. Se varmistaa, että asiakas saa laadultaan hyvin toteutettua palvelua. Toimintayksikön laadukkaan palvelun tarjoaminen lähtee asianmukaisista toimitiloista ja varusteista. Henkilökuntaa tulee olla riittävästi, ja heillä tulee olla riittävää ammatillista osaamista tehtäväänsä nähdessä. Toimintayksikössä tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa toiminnan vastaamisesta tehtyyn päätökseen, sopimukseen ja suunnitelmaan. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 1-5 §.)

3.1 Laatutekijät sosiaalialalla

Palvelun laatutekijät voidaan jakaa kolmeen suurempaan osa-alueeseen: tekninen-, toiminnallinen- ja taloudellinen laatu. Sosiaalialalla tekninen laatu käsittää työtä ohjaavat suunnitelmat, toiminnallinen laatu käytännön toteutuksen sisältäen menetelmät ja hyvän kohtelun ja taloudellinen laatu joka sisältää asiakastyytyväisyyden ja palvelun kannattavuuden. (Kinnunen 2004, 125.)

Tekninen laatu perustuu toiminnalle asetettuihin vähimmäisvaatimuksiin ja lakeihin, jotka ohjaavat toimintaa. Teknisessä laadussa pyritään täyttämään toiminnalle asetetut edellytykset ja on siten mitattavissa niiden kautta. Teknisestä laadusta poiketen toiminnallinen laatu on mitattavissa asiakastyytyväisyyden kautta. Sosiaalialalla toiminnallinen laatu voi

asianmukaisesta toiminnasta huolimatta jäädä puutteelliseksi asiakkaan subjektiivisen kokemuksen vuoksi. Sosiaalityössä asiakkaan subjektiivinen kokemus puutteellisesta palvelusta rakentuu tavallisesti ennakko-oletusten ja toiveiden perusteella, joihin toiminta ei ole vastannut riittävästi. Kattava ja realistinen palvelukuvaus, eli tässä tapauksessa prosessikuvaus, vähentää vääristyneiden oletusten ja toiveiden kehittämistä. (Rintamäki 2017, 58.)

Pakolliset vähimmäisvaatimukset määritellään kuntien kilpailutuksissa tarjouspyyntöjen yhteydessä. Kuntien määrittelemät laatuksiteerit perustuvat ajankohtaisesti kunnan asukkaiden tarpeisiin, joita on havaittu säännöllisen dokumentoinnin perusteella. Kunta voi jättää julkisen tarjouspyynnön, jolloin jokainen alalla toimiva yrittäjä tai elinkeinonharjoittaja voi tehdä tarjouksen. Kunta voi myös rajoittaa tarjouskilpailua, jolloin tarjous osoitetaan vain rajoitetulle joukolle tai osallistujat valitaan osallistumishakemusten perusteella. Tarjouksen tulee vastata tarjouspyyntöä, sen on oltava sitova ja annettujen tietojen tulee olla oikeita. Tarjouksessa tulee huomioida myös, että kaikki pyydetty asiakirjat, todistukset ja selvitykset on toimitettu, ja tarjous on toimitettu pyynnössä ilmoitetulla tavalla oikeassa määräajassa. (Luomala 2015, 16.)

3.2 Laadunvalvonta lastensuojeluyksikössä

Jokaisessa lastensuojeluyksikössä tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma, joka varmistaa asianmukaisen toiminnan (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §). Omavalvontasuunnitelma sisältää ohjeet epäkohtien ja riskien ennakointiin sekä niiden korjaamiseen, ja siinä on kirjattuna laadunvalvontaan ja asiakasturvallisuuteen liittyvät toimenpiteet. Omavalvontasuunnitelma tulee olla helposti saatavilla, kuten yksikön henkilökunnan toimistossa näkyvällä paikalla. Pelkästään omavalvontasuunnitelman olemassaolo ei riitä, vaan sen tulee olla säännöllisessä käytössä hyödyn saamiseksi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2019, 10.)

Lastensuojeluyksikön omavalvonnan lisäksi toimintaa ja sen laatua valvoo valvontaviranomainen. Valvontaviranomaiselle toimitetaan vuosittain toimintakertomus, joka sisältää mahdolliset henkilöstön, toimitilojen ja toiminnan muutokset. Aluehallintovirasto voi suorittaa toimintayksikköön tarkastuksen perustellusta syystä. Tarkastuksen myötä toimintayksikkö voi saada huomautuksen puutteellisesta tai virheellisestä toiminnasta. Lupaviranomainen voi myös kieltää tai asettaa toiminnan käyttökieltoon, mikäli asiakasturvallisuus on vaarassa. Lupaviranomainen voi peruuttaa myöntämänsä luvan toiminnan tuottamiseen, mikäli toimintayksikkö ei ole toiminut huomautuksien ja määräyksien osoittamalla tavalla. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 14 §–23 §.)

3.3 Sosiaali- ja terveysministeriön (2019) lastensuojelun laatusuosituksen sijais- huollon laatukriteerit ja työn eettisyys

Sosiaali- ja terveysministeriö on päivittänyt vuonna 2019 lastensuojelun laatusuosituksen, jossa kuvataan lastensuojelun laadun muodostumista ja sen seurantaan sekä annetaan työvälineitä sen arviointiin. Laatusuositus on tarkoitettu ensisijaisesti kuntien tueksi, mutta myös asiakkaiden ja alan toimijoiden luettavaksi. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2019, 3.)

Sijaishuollon laadun toteutumista voidaan mitata lapsen edun toteutumisella ja sijaishuol-
lolle asetettujen tavoitteiden saavuttamisella. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019) on
koonnut laatusuositukseensa liitteeksi 12 laatukriteeriä sijaishuololle käyttäen lapsen nä-
kökulmaa. Laatukriteerien lisäksi liitteessä avataan eri toimijoiden vastuut kriteerien täytty-
miseksi. Laitoshoidon toimijoita ovat laitostyöntekijä ja omaohjaaja, laitospalvelun tuottaja
ja yksikön vastuhenkilö sekä kunta tai kuntayhtymä. (Eriksson, Malja, Petrelius & Puusti-
nen-Korhonen 2019, 38.) Sijaishuollon laatukriteerit ovat:

1. *"Lapsi saa sijaishuoltopaikan, joka on hänen etunsa mukainen ja vastaa hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa. Lapsen sisarukset sijoitetaan samaan paikkaan, ellei se ole lapsen edun vastaista."*
2. *"Lapsi tai nuori kokee muuton sijaishuoltopaikkaan turvallisena ja ennakoitavana sekä kokee itsensä tervetulleeksi."*
3. *"Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallinen kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvallisiksi sijaishuoltopaikassa."*
4. *"Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuolto-
paikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri."*
5. *"Lapsella on mahdollisuus osallistua omaa elämäänsä, sijaishuoltopaikan arkea
sekä omaa asiakuuttaan koskevaan päätöksentekoon."*
6. *"Lapsi kokee kuuluvansa lapsuuden ja nuoruuden yhteisöihin myös sijaishuolto-
paikan ulkopuolella."*
7. *"Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee, että hänen läheisi-
ään arvostetaan ja kunnioitetaan."*
8. *"Lapsi tietää oikeuksistaan ja oikeusturvakeinoista ja sijaishuoltopaikassa kunnioi-
tetaan lapsen itsemääräämisoikeutta."*

9. *"Lapsi saa hänelle kuuluvaa varhaiskasvatuksen, opetuksen, terveydenhuollon sekä muut perus- ja erityistason palvelut."*
10. *"Lapsi tuntee, että sijaishuoltopaikasta muuttaminen on turvallista ja ennakoitavaa: jälleenyhdistämistilanteessa, jälkihuoltoon itsenäistymisvaiheessa siirtyessä ja toiseen sijaishuoltopaikkaan siirtyessä."*
11. *"Itsenäistyvää nuori saa tarvitsemansa tuet ja palvelut jälkihuollossa."*
12. *"Lapsi kokee, että hänen sijoitus, sen seuranta ja dokumentointi ovat suunnitelmallista ja häntä varten."*

Työn eettisyys

Lastensuojeluyksikössä on laadun näkökulmasta tärkeää, että henkilöstöllä on riittävää osaamista, niin käytännön kuin eettisellä alueella. Lastensuojelulain (4 §) pohjalta on kirjattu viisi yleisperiaatetta, jotka ohjaavat työn eettisyyttä. Lastensuojelun on:

1. *"edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia"*
2. *"tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa"*
3. *"pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelma"*
4. *"puututtava riittävän varhain havaittuihin ongelmiin."*

(Lavikainen ym. 2019, 11.)

Eettiseen kohteluun sisältyvät myös ihmisoikeudelliset arvot, jotka sisältävät henkilön yksityisyydensuojan ja tasavertaisen kohtelun. Alle 18-vuotiaan kohdalla tätä kohtelua ohjaa YK:n lapsen oikeuksien sopimus, jonka Suomi on laissaan huomioinut. Sopimuksen mukaista toimintaa seuraa valtion viranomainen eli lapsiasiavaltuutettu. (Lavikainen ym. 2019, 13.) Lastensuojeluyksikön työntekijöiden tulee myös huomioida, että lapsi saa ilmaista henkilökohtaista etnistä taustaansa ja uskontoaan, eikä tämän tarvitse osallistua toisten uskontojen juhlapyhämenoihin.

Lapsen edun huomioiminen ja tämän kuuleminen ovat osa lapsen perusturvallisuutta. Lapsella on myös oikeus saada tietoonsa häntä koskevia asioita hoitavan sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan yhteystiedot ja tarvittaessa ottaa tähän yhteyttä. Lastensuojelualalla työkentelevien tulee huolehtia lapsen turvallisuudesta tämän kotona ja mahdollisessa sijoituspaikassa. Lastensuojelulaitoksissa tulee olla turvallisuussuunnitelma, jonka tarkoitus on ehkäistä vaaratilanteita ja antaa selkeät ohjeet, miten vaaratilanteissa toimitaan. Am-

matillinen rakentava vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä turvallisuutta edistävästä työkalusta lastensuojeluyksikön arjessa, kun kyseessä ovat ihmisten väliset konfliktit. (Lavikainen ym. 2019, 15.)

3.4 Asiakslähtöisyys sosiaalialalla

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on tarkoitus ”...edistää asiakslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (1 §).” Asiakslähtöisyyttä ei erikseen määritellä laissa, mutta siinä säädetään asiakkaan oikeudesta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun, joka sisältää asiakkaan toiveiden, mielipiteen, edun ja yksilöllisten tarpeiden huomioimisen (4 §).

Asiakslähtöisyys yleisenä käsitteenä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle tuotetaan tuote tai palvelua, joka vastaa hänen tarpeisiinsa, ja asiakas maksaa siitä määrätyn hinnan palvelun tuottajalle. Sosiaalialalla asiakslähtöisyyteen yhdistetään lisäksi palvelujen saatavuus, asiakkaan kuuleminen, asiakkaan osallisuus sekä asiakkaan ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus. (Norlamo-Saramäki 2009, 42.)

Sosiaalialan organisaatioilla on olemassa työn arvot, tavoitteet ja toimenpiteet, jotka sisältävät asiakslähtöisen näkökulman. Tarkoituksena on tehdä asiakslähtöisesti laadukasta työtä niin, että asiakas on osallinen itseään koskevassa prosessissa. Asiakkaan osallisuuden vastakohta on osattomuus, jolloin asiakas kokee olevansa toiminnan kohde, eikä itse toimija. Organisaation ja asiakkaan näkemys tavoitteiden saavuttamisesta ja asiakkaan osallisuudesta voivat kuitenkin poiketa toisistaan. Syynä näkemysten eroavaisuuteen ovat tavallisesti asiakkaan henkilökohtaiset odotukset, joita toiminta ei vastaa. Oletukset syntyvät organisaatiosta olemassa olevan julkisen tiedon perusteella, johon voivat sisältyä myös muiden asiakkaiden antamat palautteet ja kokemukset. Sosiaalialan asiakaskunnasta riippuen kyseessä voi olla myös asiakkaan kykenemättömyys osallistumaan häntä koskevaan prosessiin. Syynä voi olla myös organisaation kirjattujen suunnitelmien epäonnistunut käytäntöön tuominen, jolloin asiakslähtöisyys on jäänyt puheen tasolle. Toiminta voi myös olla enemmän organisaatiolähtöistä, kuin asiakslähtöistä. Tällöin työtä toteutetaan huomioimatta asiakkaan yksilöllisyyttä; tämän arkea ja henkilökohtaisia tarpeita. Myös organisaation tavoitteet ja lupaukset voivat jäädä vajanaiseksi puutteellisten henkilöstöresurssien vuoksi. (Norlamo-Saramäki 2009, 20-21, 28.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 8 §) huomioi asiakkaan osallisuuden näin: ”Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa

palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.” Alaikäisen asiakkaan asemasta säädetään erikseen lain pykälässä 10, jossa korostetaan lapsen etua ja huomioidaan osallisuudessa lapsen ikä ja kehitystaso.

Sosiaalialalla pitkäaikaisen asiakassuhteen alkaessa tehdään asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelmaa laatiessa on hyvä tilaisuus kaventaa organisaation ja asiakkaan välisiä käsityseroja, kun asiakkaan kanssa keskustellaan toiminnan tavoitteista ja etenemisestä. Asiakaslähtöisesti ja asiakasta osallistavasti tehty suunnitelma edellyttää asiakkaan osallistamista toiminnan suunnitteluun, aitoa kuulemistä ja huomioon ottamista. Henkilökunnan pysyvyys ja yksilöllinen työote tukevat asiakaslähtöistä prosessia, kun luottamus ja osallisuuden keinot saavat mahdollisuuden vakiintua osaksi asiakastyötä. (Norlamo-Saramäki 2009, 29.)

4 JOHTAMINEN LAADUN NÄKÖKULMASTA

4.1 Esimiehen tehtävät

Esimiehen tehtävä on huolehtia henkilöstönsä ammatillisesta riittävästä osaamisesta ja ammatillisesta kehitymisestä niin, että se on ajan tasalla henkilöstön työtehtäviin nähden. Näin ollen pelkästään taustalla oleva ammattipätevyys ei ole riittävää osaamista, mikäli työtä ajatellaan laadun kannalta. Laadullisen työskentelyn kulmakivenä toimii suunnitelmallisuus. Esimiehen tehtävä on varmistaa, että työryhmän kesken järjestetään riittävän usein palaveriteita, joissa arvioidaan ja suunnitellaan toimintaa. Henkilöstön moniammatillisuus on hyvä huomioida toimintaa suunniteltaessa, jotta kunkin työntekijän vahvuuksia päästään hyödyntämään. Henkilöstön osallistaminen toiminnan suunnitteluun lisää myös työhön sitoutumista. (Mäki, Liedenpohja & Parikka 2014, 71, 76.)

Laadullisen työskentelyn kulmakivenä toimii suunnitelmallisuus. Esimiehen tehtävä on varmistaa, että työryhmän kesken järjestetään riittävän usein palaveriteita, joissa arvioidaan ja suunnitellaan toimintaa. Henkilöstön moniammatillisuus on hyvä huomioida toimintaa suunniteltaessa, jotta kunkin työntekijän vahvuuksia päästään hyödyntämään. Henkilöstön osallistaminen toiminnan suunnitteluun lisää myös työhön sitoutumista. (Mäki ym. 2014, 76.) Esimiehen tehtävä on lopulta tehdä päätökset siitä, mitä henkilöstön tuomia ideoita lähdetään toteuttamaan ja miten työtehtävät jaetaan työryhmän kesken. Selkeä toimintasuunnitelma ja työnjako ennaltaehkäisevät työntekijöiden kuormittumista ja edistävät työn laadullisuutta.

4.2 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi koostuu työyhteisön hyväksyvästä ja kannustavasta ilmapiiristä, työn selkeästä rakenteesta ja asianmukaisesta johtamisesta. Henkilöstön välinen vuorovaikutus on avaintekijänä työyhteisön toimivuuteen, jonka avoin keskustelukulttuuri ja sujuva tiedonkulku mahdollistavat. (Mäki ym. 2014, 79.) Esimiehen tehtävä on vahvistaa sosiaalista kanssakäymistä henkilöstön välillä ja tarvittaessa puuttua ristiriitatilanteisiin. Hyvä työilmapiiri lisää henkilöstön jaksamista työssä ja näin vähentää myös sairauslomien määrää. Työhyvinvointi lisää henkilöstön jaksamista myös kehittää itseään ja työyhteisöä ammatillisesti, ja näin ollen se vahvistaa myös työn laatua.

5 OPINNÄYTETYÖN SUUNNITELMA

5.1 Tausta ja toimeksianto

Opinnäytetyön aihe syntyi lastensuojeluyksikön tarpeesta laatukäsikirjalle. Työelämäläh-töisyyden lisäksi kiinnostuin myös henkilökohtaisesti aiheesta ja koin sen työstämisestä olevan mahdollisesti ammatillista hyötyä tulevaisuudessa. Lisäksi laatukäsikirjan käyttö-arvo toi motivaatiota työn tekemiseen.

Opinnäytetyöprosessi lähti käyntiin opinnäytetyösuunnitelman laatimisella ja esittämisellä syksyllä 2019. Opinnäytetyön aiheen ja opettajan hyväksynnän sille olin saanut jo hyvissä ajoin ennen aloittamista. Opinnäytetyöprosessin alku ja loppu sijoittuvat molemmat syk-syyn 2019, joten aikataulu on hyvin tiivis.

5.2 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda lastensuojeluyksikölle sen tarpeita vastaava laatukä-sikirja sekä asiakaspalautelomake lähetettäväksi lasten sosiaalityöntekijöille ja lähiomai-sille sijoituksen päättyessä. Opinnäytetyön tarkoitus on tukea ja kehittää lastensuojeluyk-sikön laatutyöskentelyä ja jatkuvaa toiminnan kehittämistä.

Opinnäytetyön tuotoksen eli laatukäsikirjan tarkoitus on sitouttaa työyhteisöä laatutyös-kentelyyn sekä kehittämään laatujärjestelmää. Laatukäsikirjan tarkoitus on myös toimia kilpailutuksen työvälineenä. Palautelomake on ensimmäinen laatukäsikirjan myötä luotu laatujärjestelmää tukeva väline. Sen on tarkoitus olla laatukäsikirjan kanssa osana yrityk-sen laatujärjestelmää ja työväline toiminnan kehittämiseksi.

5.3 Laatukäsikirjan rajaukset

Laatukäsikirjan rakennetta suunnitellessa otan huomioon Sosiaali- ja terveysministeriön tuottaman laatusuosituksen (2019), sekä käytän osittain laatukäsikirja.fi sivustolla esiteltyä ohjeistusta laatukäsikirjan laatimisesta. Laatukäsikirjan sisältö koostuu yksityisen lasten-suojeluyksikön toiminnan prosessikuvauksista ja sen rinnalla kulkevasta lähdemateriaa-lista. Laatukäsikirjan jalkauttamisesta yksikön työvälineeksi vastaa toimeksiantaja.

Laatukäsikirjan pääotsikot muodostuvat kolmesta laatutekijästä; tekninen laatu, toiminnal-linen laatu ja taloudellinen laatu. Tähän ratkaisuun päädyttiin, jotta laatu kulkisi mukana koko laatukäsikirjan läpi. Tämä jako myös tuo paremmin ilmi sen, mikä minkäkin toimin-nan tarkoitus on laadun näkökulmasta. Tekniseen laatuun on jaoteltu toimintaa ohjaavat

arvot, periaatteet ja suunnitelmat. Toiminnalliseen laatuun on jaoteltu työssä käytetyt menetelmät, hyvä kohtelut ja henkilöstön johtaminen. Taloudelliseen laatuun on jaoteltu asiakaspalautteen keruu ja käsittely sekä työyhteisön itsearviointi.

6 LAATUKÄSIKIRJAN TOTEUTUS

6.1 Laatukäsikirjan sisältörajaukset ja ulkoasu

Laatukäsikirjassa kuvataan lastensuojeluyksikön toimintaa laadun näkökulmasta ja siinä käytetään lähdetietoa prosessikuvausten rinnalla kulkien. Laatukäsikirjan sisältö koostuu lastensuojeluyksikön esittelystä ja prosessikuvauksista. Prosessikuvaukset ovat jaettu kolmen suuremman otsikon alle, jotka ovat: tekninen laatu, toiminnallinen laatu ja taloudellinen laatu. Laatuajattelu näkyy läpi laatukäsikirjan siten, että siinä huomioidaan toiminnan laatua varmistavat tekijät, eli asetetut säädökset, lastensuojelun laatusuositus ja asiakasosallisuus. Laatukäsikirjan sisällysluettelo löytyy tämän opinnäytetyöraportin liitteistä. (Liite 1)

Laatukäsikirja on PDF-tiedostomuodossa, jotta se on sähköisen levityksen ja tulostamisen kannalta helppokäyttöinen. Ulkoasultaan laatukäsikirja on hyvin yksinkertainen ja tekstipainotteinen. Rakenteessa on huomioitu sisällön looginen eteneminen sekä selkeät otsikoinnit aihealueittain (Liite 1). Laatukäsikirjan liitteenä on lastensuojeluyksikön yhteiset säännöt, työhyvinvointisuunnitelma sekä asiakaspalautelomakkeet.

6.1.1 Tekninen laatu

Tekninen laatu perustuu toiminnalle asetettuihin vähimmäisvaatimuksiin ja lakeihin, jotka ohjaavat toimintaa. Teknisessä laadussa pyritään täyttämään toiminnalle asetetut edellytykset ja on siten mitattavissa niiden toteutumisen kautta. (Rintamäki 2017, 58.) Lastensuojeluyksikössä tekninen laatu koostuu asianmukaisista toimitiloista, työn eettisyyttä ohjaavista periaatteista ja arvoista sekä ennalta tehdyistä suunnitelmista. Suunnitelmat jakautuvat asiakaskohtaisiin ja yleisiin suunnitelmiin. Asiakaskohtaiset suunnitelmat koostuvat asiakassuunnitelmasta ja jälkihuoltosuunnitelmasta. Yleisiä suunnitelmia ovat erinäiset turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat sekä työhyvinvointisuunnitelma. Suunnitelmia päivitetään säännöllisesti niin, että ne vastaavat sen hetkisiä tarpeita. Ajantasaiset suunnitelmat tukevat tavoitteellista ja turvallista hoito- ja kasvatustyötä ja siten työn laatua.

Työn eettisyyttä ohjaavat periaatteet ja arvot

Lastensuojeluyksikön laatimat periaatteet ja arvot ohjaavat toimintaa vastaamaan Sosiaali- ja terveysministeriön lastensuojelun laatusuosituksessa (2019) nostettuja eettisyyden yleisperiaatteita, jotka ovat kirjattu lastensuojelulain (417/2004, 4 §) pohjalta. Eettinen kohtelu käsittää myös ihmisoikeudelliset arvot, jotka sisältävät henkilön yksityisyydensuojan ja tasavertaisen kohtelun. Alle 18-vuotiaan kohdalla tätä kohtelua ohjaa YK:n lapsen oikeuksien

sopimus, jonka Suomi on laissaan huomioinut. Sopimuksen mukaista toimintaa seuraa valtion viranomainen; lapsiasiavaltuutettu. Lapsen perusoikeuksien lisäksi toiminnan eettiseen tarkasteluun sisältyy myös ilmapiiriin liittyvät asiat, kuten avoimuus, luotettavuus ja turvallisuus. (Lavikainen ym. 2019, 13-14.)

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma on lastensuojelulain (417/2007, 30 §.) velvoittama asiakirja, joka on tarkistettava vähintään vuoden välein (THL Lastensuojelun käsikirja, 2019). Asiakassuunnitelma tukee asiakaslähtöistä ja suunnitelmallista työskentelyä ja toimii hoito- ja kasvatus työn välineenä. Suunnitelmallinen työskentely lähtee aina tavoitteista. Tavoitteet voivat muuttua työskentelyn myötä, mutta niiden olemassaolo on merkittävää työn johdonmukaisuuden ja laadullisuuden kannalta. Asiakkaan osallisuus suunnitelman teossa on merkittävää jo pelkästään tavoitteiden luomisen kannalta, mutta lisää myös yhteisymmärrystä ja kaventaa mahdollisia toiminnan näkemyseroja. (Norlamo-Saramäki 2009, 29.)

Jälkihuoltosuunnitelma

Lastensuojelulaki (417/2007, 75 §.) määrittelee jälkihuollon järjestettäväksi nuorelle, joka on ollut sijoitettuna vähintään puoli vuotta. Jälkihuolto on suunnitelmallista toimintaa, jota varten tehdään jälkihuoltosuunnitelma, jossa näkyy toiminnan tarkoitus ja tavoitteet. Sen käyttö vastaa asiakassuunnitelman käyttöä, joka nuorelle on aikaisemmin tehty sijoituksen alkaessa. Jälkihuolto tarjoaa tukea terveydenhuoltoon, taloudelliseen selviämiseen sekä koulutukseen ja työllistymiseen. Nuoren edun kannalta on hyvä, että hän saa jälkihuollon kautta rinnalleen pysyvän työntekijän, joka toimii turvallisen aikuisen roolissa itsenäistymisen aikana. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2017, 245.)

Laki yksityisen sosiaalialan palveluista ja sen vaatimat suunnitelmat

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista varmistaa, että asiakas saa laadultaan hyvin toteutettua palvelua. Toimintayksikön laadukkaan palvelun tarjoaminen lähtee asianmukaisista toimitiloista ja varusteista. Henkilökuntaa tulee olla riittävästi ja omata riittävää ammatillista osaamista tehtäväänsä nähden. Toimintayksikössä tulee olla vastuhenkilö, joka vastaa toiminnan vastaamisesta tehtyyn päätökseen, sopimukseen ja suunnitelmaan. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011.)

Jokaisessa toimintayksikössä tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma, joka varmistaa asianmukaisen toiminnan (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011, 6 §). Omavalvontasuunnitelma sisältää ohjeet epäkohtien ja riskien ennakointiin ja niiden korjaamiseen ja

siinä on kirjattuna laadunvalvontaan ja asiakasturvallisuuteen liittyvät toimenpiteet. Oma-valvontasuunnitelma tulee olla helposti saatavilla, kuten yksikön henkilökunnan toimistossa näkyvällä paikalla. Pelkästään omavalvontasuunnitelman olemassaolo ei riitä, vaan sen tulee olla säännöllisessä käytössä hyödyn saamiseksi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma 2019, 10.)

Lastensuojelussa työskentelevien tulee huolehtia lapsen turvallisuudesta tämän kotona ja mahdollisessa sijoituspaikassa. Lastensuojeluyksikössä tulee olla turvallisuussuunnitelma, jonka tarkoitus on ehkäistä vaaratilanteita ja antaa selkeät ohjeet, miten vaaratilanteissa toimitaan. Ammatillinen rakentava vuorovaikutus on yksi tärkeimmistä turvallisuutta edistävästä työkaluista lastensuojeluyksikön arjessa, kun kyseessä on ihmisten väliset konfliktit. (Lavikainen ym. 2019, 15.)

6.1.2 Toiminnallinen laatu

Teknisestä laadusta poiketen toiminnallinen laatu on mitattavissa asiakastyytyväisyyden kautta. Sosiaalialalla toiminnallinen laatu voi asianmukaisesta toiminnasta huolimatta jäädä puutteelliseksi asiakkaan subjektiivisen kokemuksen vuoksi. Sosiaalityössä asiakkaan subjektiivinen kokemus puutteellisesta palvelusta rakentuu tavallisesti ennako-oletusten ja toiveiden perusteella, joihin toiminta ei ole vastannut riittävästi. Kattava ja realistinen palvelukuvaus, eli tässä tapauksessa prosessikuvaus vähentää vääristyneiden oletusten ja toiveiden kehittämistä. (Rintamäki 2017, 58.) Lastensuojeluyksikössä toiminnallinen laatu rakentuu suunnitelmallisesta toiminnasta, jota toteutetaan moniammatillisessa työryhmässä ja eri verkostojen kanssa. Käytännön toiminta sisältää suunnitelmallisen hoito- ja kasvatustyön, dokumentoinnin ja raportoinnin sekä henkilöstön johtamisen. Lastensuojeluyksikön hoito- ja kasvatustyön prosessikuvaus ja sen rinnalla kulkeva teoria ovat pilkottu tarkasteltavaksi pienempiin osa-alueisiin, jotta toiminnallinen laatu tulee näkyväksi.

Lapsen osallisuus

”Lapsella on mahdollisuus osallistua omaa elämäänsä, sijaishuoltopaikan arkea sekä omaa asiakuuttaan koskevaan päätöksentekoon.” (STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Lastensuojeluyksikössä tehdään lapsilähtöistä työtä, joka perustuu lapsen etuun ja oikeudenmukaiseen kohteluun. Lapsen oikeudenmukainen kohtelu toteutuu, kun noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000 10 §.) ja lastensuojelulakia (417/2007, 4 luku.), joissa korostetaan alaikäisen etua ja tämän kuulemista päätöksiä

tehdessä. Lapsen etu toteutuu, kun lasta kuunnellaan, kannustetaan ja tuetaan aktiivisyyteen ja vastuullisuuteen omaan elämäänsä liittyvissä ratkaisuissa sekä kunnioitetaan ja arvostetaan ihmisenä.

Perheen osallisuus

”Lapsen yhteydenpitoa läheisiin ihmisiin tuetaan. Lapsi kokee, että hänen läheisiään arvostetaan ja kunnioitetaan.”

”Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.”

(STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Osallisuus on subjektiivinen kokemus siitä, että on mukana toiminnassa vaikuttajana. Mikäli sijoitetun lapsen tai nuoren vanhemmilla ei tätä kokemusta ole tai se on heikko, on työntekijöiden tehtävänä vahvistaa sitä. Vaikuttamisen kokemusta lisää se, että vanhemman antamat ehdotukset otetaan aidosti huomioon ja mukaan käytäntöön, mikäli ne ovat lapsen edun mukaisia. Mitä osallisemmaksi vanhempi itsensä tuntee, sitä enemmän hän motivoituu toiminnasta ja myös hänelle ehdotetuista uusista toimintamalleista. (Saikkonen, Blomgren, Karjalainen & Kivipelto 2015, 13-14.)

Työntekijöiden tulee huomioida, että perheiden tuen tarve voi poiketa paljon toisistaan. Tämän vuoksi on hyvä luoda suhdetta lapsen perheeseen heti sijoituksen alusta lähtien, jotta perhettä voitaisiin tukea mahdollisimman tehokkaasti. Vanhempien rooli hoito- ja kasvatustyössä on merkittävää myös lastensuojeluyksikön työntekijöiden kannalta, kun tarvitaan kokemuksellista tietoa lapsen arjesta. Hyvän yhteistyön myötä myös lastensuojeluyksikön ja kodin arjen yhdistäminen on sujuvampaa, kun tieto kulkee molempiin suuntiin. Tiedonkulku ja osallisuus lisäävät vanhempien luottamusta ja turvallisuudentunnetta lastensuojeluyksikköä ja sen työntekijöitä kohtaan. (Lavikainen ym. 2019, 19.)

Omaohjaajatyö

Omaohjaajatyön tarkoituksena on antaa lapselle ja tämän perheelle turvallinen ja luotettava työntekijä sijoituksen ajaksi. Turvallinen luottamus- ja kiintymyssuhde aikuiseen on tärkeää lapsen ja nuoren kehityksen kannalta, mitä omaohjaajatyö onnistuessaan edistää. Omaohjaajan ei ole tarkoitus korvata lapsen vanhempaa, vaan toimia yhteistyössä kasvattajana

tämän rinnalla. (Ruti-Laakso 2014, 23.) Lastensuojeluyksikössä omaohjaajatyötä toteutetaan pareittain. Siihen sisältyy päivittäisen hoito- ja kasvatustyön lisäksi tavoitteelliset omaohjaajahetket. Tavoitteet ovat lapsikohtaisia, mutta taustalla on aina luottamussuhteen saavuttaminen tai ylläpitäminen. Omaohjaajatyö selkeyttää työyhteisön työnjakoa ja aukotonta tiedonkulkua verkostojen kanssa, kun yksi ihminen on päävastuussa ja tietoinen lapsen asioista.

Kognitiivisen käyttäytymisterapian menetelmien soveltaminen

”Sijaishuoltopaikassa lapsi saa tukea kasvuunsa ja kehitykseensä ja sijaishuoltopaikassa on lasta arvostava ja kannustava ilmapiiri.” (STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Lastensuojeluyksikössä sovelletaan kognitiivisen käyttäytymisterapian menetelmiä hoito- ja kasvatustyössä. Kognitiivisen psykoterapian tarkoitus on löytää vaihtoehtoisia toimintamalleja korvaamaan jo opittuja haitallisia toimintamalleja. Työskentely lähtee ajatusvääristymien löytämisestä ja niiden ymmärtämisestä. Kognitiivisen psykoterapian tarkoitus on vahvistaa oireiden tunnistamista ja auttaa löytämään itsehoitokeinoja oireiden uusiutumisen varalle. Kognitiivisella psykoterapialla on saatu tutkimusten mukaan hyviä tuloksia esimerkiksi masennuksen, käytöshäiriöiden ja ahdistuksen hoidossa. (Psykoterapiakeskus, 2019.)

Kodinomainen arki ja ilmapiiri

”Lapsi tai nuori kokee muuton sijaishuoltopaikkaan turvallisena ja ennakoitavana sekä kokee itsensä tervetulleeksi.”

”Sijaishuoltopaikka on lapselle turvallinen kasvuympäristö. Lapsi kokee olonsa turvalliseksi sijaishuoltopaikassa.”

(STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Lapsen perusoikeuksien lisäksi toiminnan eettiseen tarkasteluun sisältyy myös ilmapiiriin liittyvät asiat, kuten avoimuus, luotettavuus ja turvallisuus. (Lavikainen ym. 2014, 14.) Ilmapiiriin liittyvät asiat eivät ole aina yksiselitteisiä, sillä kokemukset voivat olla hyvin subjektiivisia. Ilmapiirin näkökulmaan tulee kuitenkin kiinnittää huomiota, etenkin tarkastellessa jonkin yksittäisen toimintayksikön toimintaa. Lapsen oikeudenmukainen kohtelu toteutuu, kun noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 10 §.) ja lastensuojelulakia (417/2007, 4 §.), joissa korostetaan alaikäisen etua ja tämän kuulemista päätöksiä tehdessä. Lapsen edun huomioiminen ja tämän kuuleminen ovat osa lapsen perusturvallisuutta.

Koulu ja opiskelu

”Lapsi saa hänelle kuuluvaa varhaiskasvatuksen, opetuksen, terveydenhuollon sekä muut perus- ja erityistason palvelut.” (STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Lapsella on oikeus perusopetukseen myös sijoituksen aikana. Sosiaalihuollon tehtävä on järjestää opetusta niin, että se vastaa perusopetuslain (628/1998) määritelmiä. Suunnitelma perusopetusoikeuden toteutumiseksi kirjataan asiakassuunnitelmaan ja sijaishuollon tehtävä on olla yhteistyössä perusopetuksen järjestäjän kanssa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 52a §.) Koululaitos ei ole kuitenkaan ainoa vaihtoehto, vaan myös kotiopetus on yksi oppivelvollisuuden suorittamisen järjestely. Kunnan tehtävä on opetussuunnitelman laatiminen ja opetusmateriaalin järjestäminen kotiopetusta varten. Kotiopetuksen aikana lapsi on kirjoilla kotikunnan koulussa, jonka kanssa yhteistyötä toteutetaan. Kotiopetuksessa on huomioitava, että sen on oltava laadultaan yhdenvertaista koululaitoksen opetukseen nähden. (Hellman & Ruisma 2009, 13-15.) Lastensuojeluyksikkö järjestää kotiopetusta tiiviissä yhteistyössä kunnan koulun kanssa. Kotiopetuksen toteuttamisesta vastaa tehtävään palkattu luokanopettaja.

Itsenäistymisharjoittelu

”Itsenäistyvä nuori saa tarvitsemansa tuet ja palvelut jälkihuollossa.” (STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Kunnan tehtävä on järjestää jälkihuollon ajaksi nuorelle tarpeen mukainen asunto ja riittävä toimeentulo. Jälkihuolto etenee jälkihuoltosuunnitelman mukaisesti, mihin on kirjattu jälkihuollon tavoitteet ja käytettävissä olevat palvelut. (Lastensuojelulaki 417/2007, 12 luku.) Lastensuojeluyksikössä on mahdollisuus siirtyä jälkihuollon ajaksi rakennuksen itsenäistymisasumisen puolelle harjoittelemaan itsenäistä asumista tuettuna.

Dokumentointi ja raportointi

”Lapsi kokee, että hänen sijoitus, sen seuranta ja dokumentointi ovat suunnitelmallista ja häntä varten.” (STM Lastensuojelun laatusuositus, 2019.)

Lastensuojelulaki määrittelee kirjaamisvelvoitteen lasten ja nuorten kanssa tehtävästä asiakastyöstä. Kirjaustyyliä määrittelee asiakaskirjalaki (254/2015), jossa kirjauksilta vaaditaan selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Päivittäinen kirjaaminen tuo jatkuvuutta tiedonkulkuun työntekijältä toiselle. Sen tarkoitus on myös perustella tehtyjä valintoja eettisestä ja juridisesta näkökulmasta. Huolellisesti tehtyjen kirjausten perusteella voidaan tarkastella ja arvioida toimintaa tavoitteiden kannalta ja muuttaa toimintaa sen mukaan. Kirjoittaminen toimii

myös reflektion apuvälineenä työntekijälle itselleen. (Kananoja ym. 2017, 418, 426-428.) Päivittäisten kirjausten lisäksi lastensuojeluyksikössä laaditaan sijoitetuista lapsista kuukausikoosteet, jotka käsitellään yhdessä lapsen kanssa ja lähetetään lapsen huoltajalle ja sosiaalityöntekijälle tarkasteltavaksi.

6.1.3 Taloudellinen laatu

Taloudellinen laatu on mitattavissa toiminnan tuloksellisuuden kautta. Tässä laatukäsikirjassa ei avata tarkemmin yrityksen tuloksellisuutta taloudellisen tuoton näkökulmasta, vaan esitellään toiminnan arviointia ja kehittämistä varten laadittuja ja käytettyjä työkaluja. Jatkuva toiminnan arviointi ja kehittäminen edistävät yrityksen imagoa, joka on myös yksi taloudellisen laadun mittari. (Rintamäki 2017, 16.) Lastensuojeluyksikössä toimintaa arvioidaan ja kehitetään asiakaspalautteen ja henkilöstön reflektoinnin avulla. Henkilöstön reflektoinnin tukena käytetään SWOT-analyysiä, joka on helppo- ja monikäyttöinen työkalu lastensuojelun arjessa. SWOT on nelikenttäanalyysi, johon kirjataan toiminnan vahvuudet, heikkoudet, uhat ja mahdollisuudet, joiden perusteella reflektio tai yhdessä keskustelu tapahtuu. (Suomen riskienhallintayhdistys, 2019.)

6.2 Laatukäsikirjan arviointisuunnitelma

Laadin lastensuojeluyksikön henkilöstölle palautelomakkeen laatukäsikirjan arviointia ja mahdollisia viimeisiä muokkauksia varten. Lomakkeessa pyydetään palautetta numeerisesti 1-4 laatukäsikirjan sisällön johdonmukaisuudesta, tarpeellisuudesta ja selkeydestä. Lisäksi palautelomakkeessa on vapaanmuotoisen palautteen osio. Kirjallisen palautteen lisäksi pyydän suullista palautetta toimeksiantajaltani, sekä muilta opinnäytetyöprosessiin osallistuneilta työntekijöiltä läpi tuotoksen työstämisvaiheen. Teen muutoksia laatukäsikirjaan saamani palautteen mukaan.

7 ASIAKASPALAUTELOMAKKEEN TOTEUTUS

Laatukäsikirjaprosessin myötä huomattavan puutteellisen palautteenkeruun myötä toimeksiantaja antoi minulle kehitystehtäväksi tuottaa asiakaspalautelomakkeet sijoitettujen lasten huoltajille ja sosiaalityöntekijöille. Lastensuojeluyksikössä asiakaspalaute on tärkeässä osassa, kun pyritään arvioimaan ja kehittämään toimintaa asiakaslähtöisesti. Asiakaspalautelomake on tarkoitus lähettää noin kuukauden kuluttua sijoituksen jälkeen. Kirjallinen asiakaspalaute on suullista palautetta helpommin tilastoitavissa ja sen säännöllistä keräämistä pystytään seuraamaan (Ketola 2016, 35-36).

Asiakaspalautteen keräysmuoto ja kysymykset perustuvat Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018) Asiakaspalautetiedon kansallisen keruun yhtenäistäminen –teokseen. Asiakaspalautteen antamisen tulee olla asiakkaalle vaivatonta ja yksinkertaista. Lastensuojeluyksikön asiakkaita ajatellen palautelomakkeen täyttäminen on mahdollista niin paperi- kuin verkkoversiona. Lähtökohtaisesti paperilomake annetaan täytettäväksi lapsen lähiomaisille ja verkkolomake sosiaalityöntekijöille/-ohjaajille. Tärkeimmiksi asiakaspalautteen väittämiksi Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (2018) nostaa suositeltavuuden, saatavuuden, kohtaamisen, asiakkaan osallistumisen, turvallisuuden ja hyödyllisyyden.

8 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa lastensuojeluyksikölle tarpeenmukainen laatukäsikirja yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Laatukäsikirjan tarkoitus on toimia laatutyön, kilpailutuksen ja perehdytyksen työvälineenä. Laatukäsikirjan toteuttaminen alkoi kirjallisuuslähteisiin tutustumisella sekä lastensuojeluyksikön valmiiden dokumenttien tarkastelulla. Opinnäytetyöprosessin aikataulu oli alun perinkin hyvin tiukka, sillä se sijoittui syksylle 2019. Lisähaastetta toi myös henkilökohtainen aikatauluni, kun opinnäytetyön lisäksi rinnalla kulki säännölliset työt. Opinnäytetyön tuotos on opinnäytetyöraporttiin verrattuna huomattavasti kattavampi ja viimeistellympi. Tämä oli tietoinen valinta tiiviin aikataulun puitteissa.

Tässä opinnäytetyöraportissa yhtenä lähteenä käytetään Tuija Norlamo-Saramäen (2009) Sosiaalityön ammatillista lisensiaalitutkimusta; Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa, joka käsittelee sosiaalityön asiakaslähtöisyyttä maailman muuttuessa. Norlamo-Saramäki nostaa tutkimuksessaan laatutyön vaikutuksen asiakaslähtöisyyteen myönteisenä asiana. Koen edellä mainitun lähteen nostavan eniten pohdintaa laatutyöskentelystä sosiaaalialla. Tunnistan edelleen vuonna 2019 samoja piirteitä laatutyön tuoreudessa, kuin Norlamo-Saramäki on tutkimuksessaan nostanut vuonna 2009. Toisaalta tietoista laatutyöskentelyä on toteutettu sosiaaalialalla vasta 1990-luvulta lähtien, kun aikaisemmin laatuajattelu keskittyi lähinnä tuotantoalan toimintaan (Norlamo-Saramäki 2009, 129-130). Laatuajattelun tuoreuden huomasi työtä tehdessä myös lähdemateriaalin hankinnan haastavuuden vuoksi. Sosiaaalialalla laatuajattelu keskittyy asiakaskeskeiseen laatuun, mikä voisi olla jopa ilmiselvää ihmisten välisessä työssä. Se kuitenkin vaikeutti itse laadun määrittelyä, sillä juuri muita näkökulmia aiheesta ei ollut saatavilla, kun hakusanoina käytti ”laatu, sosiaaaliala”. Lisäksi haastetta tuotti itse laatukäsikirjan määrittely. Laatukäsikirjalle ei ole olemassa yhtä ainoaa mallia, vaan sen ulkoasu ja sisältö rakentuvat toimintayksikön tarpeiden mukaan. Ainoastaan laatukäsikirjan tavoite on selkeä: edistää laatutyöskentelyä ja toimia osana laadunhallintajärjestelmää.

Lähdemateriaaliin perehtyminen syvensi omaa käsitystäni lastensuojeluyksikössä tehtävän työn laadusta ja lisäsi laatuajattelua työtä tehdessäni. Henkilökohtaista muutosta on tapahtunut etenkin toiminnan tavoitteellisuuden reflektoinnissa, kun toimin ohjaajana lastensuojeluyksikössä. Tämän opinnäytetyön tekeminen muistutti siitä, että rutiininomaiset päivittäiset työtehtävät ovat tärkeä osa henkilökunnan toteuttamaa laatutyöskentelyä.

Tuotoksen arviointi

Tein lastensuojeluyksikön työntekijöille palautelomakkeet tuotosta varten. Palautelomakkeessa on neljä väittämää, joita on mahdollista arvioida numeerisesti 1-4: Laatukäsikirja etenee johdonmukaisesti, laatukäsikirja on helppolukuinen, laatukäsikirja on sisällöltään riittävän tiivistetty, laatukäsikirjaan nostetut aiheet ovat merkittäviä laadun näkökulmasta. Lisäksi pyydetään kirjallisesti: mitä lisäisin laatukäsikirjaan tai mitä tiivistäisin/ottaisin pois, vapaa kommentointi ja muut muutosehdotukset. Sain takaisin kaksi palautelomaketta, joiden vastaukset ovat purettuna taulukkoon 1.

Taulukko 1. Henkilökunnan palaute laatukäsikirjasta.

Laatukäsikirja etenee johdonmukaisesti.	2,5	4
Laatukäsikirja on helppolukuinen.	3	4
Laatukäsikirja on sisällöltään riittävän tiivistetty.	3	3
Laatukäsikirjaan nostetut aiheet ovat merkittäviä laadun näkökulmasta.	4	3
Mitä lisäisin laatukäsikirjaan tai mitä tiivistäisin/ottaisin pois?	Käytännön toimintaa/kasvatustyön menetelmiä kannattaisi peilata teorian tietoon kuten teet käsiteltäessä lasu-työn toiminnan rakenteita (laki, kirjaukset, henkilöstö jne.).	Omaohjaajuuteen: kausikoosteiden yhdessä läpikäyminen ja lapsen oma arvio kuukaudesta ja vaatehankinnat yhdessä.
Vapaa kommentointi ja muut muutosehdotukset.	-Mainittaessa kasvatus- tai teoriamenetelmistä olisi hyvä luetella menetelmiä joista esittelisit tarkemmin yhden tai useamman. -Lähdeviitteet.	Miksi lapselle ei ole palautekaavaketta? Olisiko viikko-ohjelman runko voinut olla kuvana?

	-Teoreettinen viitekehys hieman suppea. -Rakenne (sujuva etenemi- nen/ luonteva järjestys) -Oleellinen tieto mukana. -Selkeys.	
--	---	--

Prosessin arviointi ja kehittäminen

Toimeksiantaja antoi säännöllisesti palautetta ja aiheellisia muutosehdotuksia laatukäsikirjan eri työvaiheissa. Aktiivinen yhteistyö palaverien ja sähköpostin muodossa oli työn lopputuloksen kannalta hyvin merkittävää, jotta laatukäsikirja vastaa mahdollisimman hyvin lastensuojeluyksikön tarpeisiin. Alkuperäisestä rajauksesta poiketen laatukäsikirja sisältää runsaasti lähdetietoa. Tähän ratkaisuun päädyimme toimeksiantajan kanssa siksi, että prosessikuvausten rinnalla kulkien lähdetieto korostaa laadun näkökulmaa.

Laatukäsikirjaprosessin myötä huomattiin, että lastensuojeluyksikön palautteenkeruu perustuu spontaaniin suullisen palautteen pyytämiseen. Kirjallisen palautteen keruu olisi kuitenkin helpommin valvottavissa ja tilastoitavissa (Ketola 2016, 35-36). Tästä toimeksiantaja sai idean palautelomakkeen luomisesta sijoitetun lapsen vanhemmille ja sosiaalityöntekijälle annettavaksi sijoituksen päättymisen jälkeen. Palautelomakkeet suunniteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa ja ne ovat laatukäsikirjan liitteenä. Henkilökunnan antaman palautteen myötä kannatan kehitysehdotuksena asiakaspalautelomakkeen luomista myös sijoitetulle lapselle.

Mielestäni laatukäsikirja on tavoitteiden mukainen. Sen sisältö kulkee rinnakkain teorian kanssa, joka tukee hyvin nimenomaan laatuajattelua. Laatukäsikirjan sisältö ja rakenne muuttivat muotoaan useaan kertaan prosessin aikana. Laatukäsikirja kuitenkin löysi muotonsa useamman toimeksiantajan kanssa käydyn tapaamisen myötä. Koen laatukäsikirjan olevan käyttökelpoinen työväline lastensuojeluyksikölle ja toivon, että se tulee käyttöön. Laatukäsikirja on helposti muokattavassa muodossa, joten sen päivittäminen on vaivatonta.

Laatukäsikirjan toteuttamisen myötä yksi kehitysehdotus toteutui jo, eli asiakaspalautekaavake sijoitettujen lasten vanhemmille ja sosiaalityöntekijöille. Henkilökunnan palaut-

teen myötä uutena ehdotuksena tuli laatia myös sijoitetuilla lapsille kaavake samalla ajatuksella. Jatkoehdotus laatukäsikirjan hyödyntämiseen on henkilökunnan perehdyttäminen siihen sekä laatukäsikirjan säännöllinen päivittäminen. Uusien kehitysehdotusten toteuttaminen jää toimeksiantajan vastuulle.

Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön toteuttamisesta on tehty toimeksiantajan, opiskelijan ja Lahden ammattikorkeakoulun välinen opinnäytetyön toimeksiantosopimus. Prosessin aikana olin aktiivisesti yhteyksissä toimeksiantajan sekä oppilaitoksen kanssa ja sain sopimuksen mukaista laadukasta ohjausta.

Opinnäytetyöprosessin aikana olen tutustunut Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012, 6.) hyviin tieteellisiin käytäntöihin. Opinnäytetyössä on huomioitu hyvät tieteelliset käytännöt huomioiden luotettavat ja ajankohtaiset lähteet, asianmukainen lähteistä referointi ja lähdeviittaukset Opinnäytetyöraportti ja tuotos ovat tarkistettu plagiointijärjestelmän kautta ennen palautusta. Eettisten periaatteiden huomioiminen tukee tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamista, joka on yksi sosionomin kompetensseista. (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016.)

Opinnäytetyössä hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön 2019 lastensuojelun laatusuosituksen, jonka eettinen osa-alue on yhdistettävissä sosionomin eettisen osaamisen kompetensseihin. Laatukäsikirja ja asiakaspalautelomakkeet itsessään tukevat sosiaalialan eettistä osaamista, kun niiden tarkoitus on edistää työn laatua tasavertaisesti ja asiakaslähtöisesti. Lisäksi laatukäsikirjaan sisältyvät säädökset tukevat ihmis- ja perusoikeussäädösten osaamista. (Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit 2016.)

LÄHTEET

Grönroos C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Hellman M. & Ruisma T. 2009. Vaihtoehtona kotikoulu. Opinnäytetyö AMK.

Kananoja A., Lähteinen M. & Marjamäki P. 2017. Sosiaalityön käsikirja.

Ketola A. 2016. Asiakaspalautteen kehittäminen lastensuojeluyksikkö Fieterissä. Opinnäytetyö AMK [viitattu: 15.10.2019.] Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/109675/Ketola_Annukka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. 1. painos. Vantaa: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Laatukasikirja. 2019 [viitattu: 10.10.2019] Saatavissa: www.laatukasikirja.fi

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015 [viitattu 20.10.2019.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 [viitattu 20.10.2019.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 417/2007 [viitattu 20.10.2019.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lavikainen M., Puustinen-Korhonen A. & Ruuskanen K. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 1.10.2019]. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liedenpohja A-M., Mäki T. & Parikka U-R. 2014. Johtamisen kulmakivet. Helsinki.: Fioca Oy.

Linteri S. 2014. Kilpailutus sosiaali- ja terveystalveissa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 10.10.2019]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90851/URN_ISBN_978-952-245-724-0.pdf?sequence=1

Norlamo-Saramäki T. 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. [Viitattu 2.12.2019.] Saatavissa: <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b>

Psykoterapiakeskus Vastaamo. Kognitiivinen psykoterapia. [Viitattu 13.11.2019.] Saatavissa: <https://www.vastaamo.fi/psykoterapia/kognitiivinen-psykoterapia>

Rintamäki A. 2017. Palvelun laatu yksityisissä sosiaali- ja terveysalan hoito- ja kuntoutuslaitoksissa. Pro gradu tutkielma.

Ruti-Laakso, P. 2014. Hoito- ja kasvatussuunnitelman kehittäminen omaohjaajan työvälineenä. Opinnäytetyö YAMK.

Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. & Kivipelto, M. 2015. Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Lainsäädäntö. [Viitattu 20.9.2019]. Saatavissa: <https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 [Viitattu 20.10.2019.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen perustuslaki 731/1999 [Viitattu 20.10.2019.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Suomen riskienhallintayhdistys. Nelikenttäanalyysi – SWOT. [Viitattu 1.11.2019.] Saatavissa: <https://www.pk-rh.fi/tools/swot.html>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa [viitattu: 05.11.2019.] Saatavissa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Laatu. [Viitattu 20.9.2019.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2019. Lastensuojelun käsikirja. [Viitattu 10.10.2019.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Valvira. 2019. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016–2019, päivitys vuodelle 2019. Saatavissa: https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sote_valvontaohjelma_paivitys_2019.pdf/89634c90-7e3d-6835-8ba9-d60fadaed53f

LIITTEET

Liite 1

SISÄLLYS**SISÄLLYSLUETTELO**

1	[REDACTED]	1
2	LAATU JA LAATUTEKIJÄT SOSIAALIALALLA	2
2.1	LAATUKÄSIKIRJA	2
3	TEKNINEN LAATU	3
3.1	TYÖN EETTISYYTTÄ OHJAAVAT PERIAATTEET JA ARVOT	3
3.2	ASIAKASSUUNNITELMA	4
3.3	JÄLKIHOULTOSUUNNITELMA	4
3.4	LAKI YKSITYISEN SOSIAALIALAN PALVELUISTA JA SEN VAATIMAT SUUNNITELMAT	5
4	TOIMINNALLINEN LAATU	6
4.1	HOITO- JA KASVATUSTYÖ	6
4.1.1	Lapsen osallisuus	6
4.1.2	Perheen osallisuus	7
4.1.3	Omaohjaajatyö	8
4.1.4	Kognitiivisen käyttäytymisterapian menetelmien soveltaminen	8
4.1.5	Kodinomainen arki ja ilmapäiri	9
4.1.6	Koulu ja opiskelu	10
4.1.7	Itsenäistymisharjoittelu	11
4.1.8	Dokumentointi ja raportointi	13
4.2	HENKILÖSTÖN JOHTAMINEN	13
4.2.1	Työhyvinvointi	14
5	TALOUDELLINEN LAATU JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN	15
5.1	ASIAKASPALAUTE	15
5.2	SWOT-ANALYYSI JA HENKILÖSTÖN REFLEKTOINTI	16
6	LÄHTEET	18
7	LIITTEET	20